

Stuttgart

Zehn Jahre 115

[16.03.2023] Der kurze Draht in die Stuttgarter Stadtverwaltung feiert runden Geburtstag: Vor zehn Jahren wurde die Behördennummer 115 in der baden-württembergischen Landeshauptstadt freigeschaltet.

Einen Anlass zum Feiern gab es jetzt für das Team des Servicecenters 115 bei der Stuttgarter Verwaltung: Seit nunmehr zehn Jahren gibt die Stadt unter der einheitlichen Behördenrufnummer Auskunft zu Verwaltungsfragen aller Art. „Egal, ob es um die Zulassung eines Kraftfahrzeugs, den Personalausweis oder Reisepass, den Antrag auf Kindergeld oder die Gewerbeanmeldung geht, die Mitarbeitenden sind die erste Anlaufstelle und damit die telefonische Visitenkarte der gesamten Stadtverwaltung“, meint Stuttgarts Erster Bürgermeister Fabian Mayer. Auch eine barrierefreie Version der Servicenummer 115 existiert: Über Videotelefonie kann das Gebärdentelefon erreicht werden. Die Fragen beantworten dort speziell ausgebildete gehörlose Mitarbeitende mithilfe einer Wissensdatenbank. „Außerdem muss es in den kommenden Jahren verstärkt darum gehen, Web?Angebote der Verwaltung sinnvoll mit der 115 zu koppeln“, erklärt Bürgermeister Mayer. „Wir benötigen eine Multikanalstrategie, sodass Leistungen sowohl digital als auch telefonisch abgerufen werden können.“ Daran arbeite die öffentliche Verwaltung mit viel Energie.

Derzeit versuchen nach Angaben der Stadtverwaltung Stuttgart rund 50.000 Anrufende im Monat die Mitarbeiter des Servicecenters zu erreichen – dies seien doppelt so viele Anrufe wie in Vor-Corona-Zeiten. Während der Pandemie seien die Zahlen zeitweise sogar auf monatlich 460.000 Anrufversuche hochgeschneit. Zwar stelle die Stadt viele Informationen auch auf ihrer Website zur Verfügung, die hohen Anrufzahlen zeigten jedoch, dass die telefonische Erreichbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger weiterhin von großer Bedeutung ist.

(bw)

<https://www.stuttgart.de>

Stichwörter: 115, Stuttgart